



**Interne Klachtendienst  
Centrale Kredietverlening NV**

Mannebeekstraat 33  
8790 WAREGEM  
Tel. : +32 (0)56 62 92 88  
Fax : +32 (0)56 62 92 89  
E-mail : [klachten@ckv.be](mailto:klachten@ckv.be)

**De Interne klachtendienst: een woordje uitleg.**

De Interne klachtendienst van Centrale Kredietverlening NV is een interne dienst van de bank die u kan helpen bij het oplossen van een probleem of kan verduidelijken waarom een bepaalde handeling werd gesteld of beslissing werd genomen.

Deze dienst zal een advies opstellen betreffende het voorgelegde probleem. Dit advies is niet bindend. Als u niet akkoord gaat met de inhoud ervan, kunt u zich tot de **Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin)** - die instaat voor de buitengerechtelijke regeling van geschillen - of zelfs tot de rechtbank wenden.

**Wie kan een beroep doen op de klachtendienst ?**

**Alle klanten, zowel natuurlijke als rechtspersonen** met klachten die hun relatie met Centrale Kredietverlening NV betreffen, kunnen een beroep doen op de interne klachtendienst van de bank.

Indien u een klacht heeft, dient U schriftelijk of via e-mail ([klachten@ckv.be](mailto:klachten@ckv.be)) de Interne klachtendienst duidelijk en nauwkeurig inlichten omtrent uw grieven/klachten. Wij verzoeken u ook duidelijk uw naam, contactgegevens (adres, telefoonnummer of e-mailadres) alsook uw referentnummer zo u over één beschikt te vermelden in uw klachtbrief. Bij voorkeur maakt u tevens een kopie over van de eventuele stavingstukken waarover u zou beschikken.

De Interne klachtendienst verbindt zich ertoe – behoudens overmacht – de consument binnen de 5 werkdagen een ontvangstbericht te zenden. Het uiteindelijke antwoord/advies inzake uw klacht ontvangt u zo spoedig mogelijk na ontvangst van uw klacht. Mogelijks worden bijkomende inlichtingen opgevraagd door de Interne Bemiddelingsdienst.

Een zorgvuldig onderzoek vergt tijd. De behandeling van een dossier kan variëren van enkele dagen tot maximum één maand, al naargelang de complexiteit. U wordt schriftelijk op de hoogte gebracht van het gemotiveerd advies van de Interne Bemiddelingsdienst.

De Interne klachtendienst is onbevoegd voor een geschil:

- betreffende het commerciële beleid van de financiële instelling;
- dat bij een rechtbank aanhangig is;
- waarvoor reeds een gerechtelijke uitspraak bestaat.



De Interne klachtendienst antwoordt niet op vragen om algemene inlichtingen. Hiervoor kan u uiteraard wel terecht bij de verschillende diensten van de bank, via e-mail op [info@ckv.be](mailto:info@ckv.be) of telefonisch op het nummer 32 (0)56 92 92 81.

### **Is een beroep op de klachtendienst gratis ?**

Het beroep op de interne klachtendienst van de bank is in alle gevallen gratis.

### **Wat indien het antwoord van de interne klachtendienst van de bank u geen voldoening schenkt?**

Indien het antwoord van de interne klachtendienst u geen voldoening schenkt, kan u zich wenden tot de Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin) die instaat voor de buitenrechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Ombudsfin is een onpartijdig bemiddelingsorgaan, waarin een **Ombudsman** (benoemd door de financiële sector) en een **vertegenwoordiger van de consumenten** zetelen. Zij kunnen u helpen bij het oplossen van een probleem met uw bank, beursvennootschap, vermogensbeheerder, beleggingsadviseur of kredietmaatschappij.

Iedere cliënt van een bank, een kredietmaatschappij, een beursvennootschap, een vermogensbeheerder of een beleggingsadviseur aangesloten respectievelijk bij de **BVB**, de **BVK**, de **BVLB** of de **BEAMA**, die als natuurlijke persoon optreedt voor zijn privé-belangen, kan een beroep doen op Ombudsfin als hij geen genoegdoening bij zijn financiële instelling heeft gekregen.

Na onderzoek van de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht, zal Ombudsfin een uitspraak doen in de vorm van een advies. Behalve wat betreft de geschillen inzake de basisbankdienst betreft, zijn deze adviezen niet bindend. Ze zijn ook niet vatbaar voor beroep.

#### **OMBUDSFIN**

#### **Ombudsman in financiële geschillen**

**Françoise SWEERTS**, Ombudsman

**Grégory RENIER**,  
Permanente vertegenwoordiger van de  
consumentenbelangen

North Gate II, Koning Albert II-laan 8,  
1000 Brussel

Tel. : +32 2 545 77 70

Fax : +32 2 545 77 79

E-mail : [Ombudsman@Ombudsfin](mailto:Ombudsman@Ombudsfin)

Voor verdere informatie hieromtrent kan u steeds terecht op de webpagina van Ombudsfin : <http://www.ombudsfin.be>.



Service des plaintes  
Centrale Kredietverlening SA

**Mannebeekstraat 33**  
**8790 WAREGEM**  
**Tel. : +32 9 (0) 56 62 92 88**  
**Fax : +32 (0) 62 92 89**  
**E-mail : [klachten@ckv.be](mailto:klachten@ckv.be)**

### **Le Service des plaintes de Centrale Kredietverlening SA : quelques explications.**

Le Service des plaintes de Centrale Kredietverlening SA est un service interne de la Banque. C'est un organisme qui intervient afin de résoudre un différend avec la Banque ou afin d'expliquer la raison pour laquelle la Banque a pris une certaine décision / mesure.

Le Service formule un avis sur le problème soumis. Si le contenu de cet avis ne vous satisfait pas, vous conservez tous vos droits de faire appel au **Ombudsman** en conflits financiers Service (Ombudsfin) ou au tribunal.

### **Qui peut faire appel au Service des plaintes ?**

Tout client (personnes physiques et personnes morales) de la Banque peut faire appel au Service des plaintes s'il/elle est d'opinion que la Banque ou un de ses collaborateurs a porté préjudice à ses intérêts en relation avec la Banque.

Si vous avez une plainte nous vous prions d'informer le Service des plaintes par écrit (lettre, fax ou e-mail ([klachten@ckv.be](mailto:klachten@ckv.be)) au plus vite. Nous vous prions de concrétiser votre plainte et d'ajouter – si possible – copie des documents relatifs à votre demande.

Veillez également clairement mentionner vos coordonnées (nom, adresse, numéro de téléphone / adresse e-mail), ainsi que votre référence auprès de Centrale Kredietverlening NV dans votre demande.

Le Service des plaintes Interne accusera réception de votre demande – sauf force majeure – endéans les cinq jours ouvrables. Le Service fait tout ce qu'il peut afin de vous fournir son avis définitif dans les plus brefs délais. Si nécessaire le Service vous demandera des renseignements complémentaires.

Un examen approfondi demande du temps. La durée exacte du traitement d'un dossier peut varier de quelques jours à maximum un mois, selon la complexité du problème. Vous serez informé(e) par écrit de l'avis motivé du Service des plaintes.

Le Service des plaintes n'est pas compétent pour un litige :

- concernant la politique commerciale de l'institution financière;



- soumis au tribunal;
- pour lequel il existe déjà une décision judiciaire.

Le Service des plaintes ne répond pas non plus aux demandes d'informations d'ordre général. Il est bien évident que vous pouvez contacter les autres services de la Banque pour un tel renseignement. ([info@ckv.be](mailto:info@ckv.be) / tel: 32 (0)56 62 92 81)

### **Le recours au Service des plaintes est-il gratuit ?**

Oui, ce recours est gratuit.

### **Que faire si la réponse du Service des plaintes de la banque ne vous satisfait pas?**

Tout client d'une banque, d'une société de crédit, d'une société de bourse, d'un gestionnaire de fortune ou d'un conseiller en placements affilié(e) à l'**ABB**, à l'**UPC**, à l'**ABMB** ou à la **BEAMA**, qui agit en tant que personne physique pour ses intérêts privés peut faire appel au Service des plaintes s'il n'a pas obtenu satisfaction auprès de son institution financière.

Le Service de médiation Banques - Crédit - Placements est dirigé par un Ombudsman. C'est un médiateur impartial qui peut vous aider à résoudre un différend avec votre banque, votre société de bourse, votre gestionnaire de fortune, votre conseiller en placements ou votre société de crédit.

*Après examen de la recevabilité et le bien-fondé de la plainte, Ombudsfm formule un avis. À l'exception des litiges concernant les services bancaires de base, ces avis ne sont pas contraignants. Ils ne sont également pas susceptible d'appel.*

<p style="text-align: center;"><b>Ombudsfm</b> <b>Ombudsman en conflits financiers</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Françoise SWEERTS</b>, Ombudsman</p> <p style="text-align: center;"><b>Grégory RENIER</b>, représentant permanent des intérêts des consommateurs</p> <p style="text-align: center;">North Gate II, Koning Albert II-laan 8, 1000 Bruxelles Tél. : +32 2 545 77 70 Fax : +32 2 545 77 79 E-mail : <a href="mailto:Ombudsman@Ombudsfm.be">Ombudsman@Ombudsfm.be</a></p>
--

Pour tout renseignement complémentaire nous vous prions de consulter le site d'Ombudsfm : <http://www.ombudsfm.be>.